Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2014–2015

32 012 Governance in de zorgsector

Nr. 25

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 17 maart 2015

De leden van de vaste Kamercommissie voor VWS hebben mij gevraagd een reactie te geven op het Zwartboek van de Stichting Klokkenluiders Verstandelijk Gehandicapten Zorg. Het Zwartboek houdt mij ook bezig. Ik vind het zeer kwalijk als er sprake is van mogelijke misstanden in de zorg, of het nu gaat om kwaliteit van zorg of over financiële kwesties. Klachten moeten bespreekbaar zijn en zo goed mogelijk worden opgelost. Vanzelfsprekend moet echter primair de zorg cliëntgericht, veilig en kwalitatief verantwoord zijn, met duidelijke rechten en plichten voor iedereen. Bestuurders en toezichthouders in de zorg moeten hun taken op een professionele en integere manier uitvoeren, rekening houdend met hun cliënten, andere belanghebbenden en de publieke belangen die zij dienen.

In het Zwartboek staan veel klachten over communicatie en bejegening door zorgaanbieders jegens cliënten en hun verwanten. Ouders geven aan zich vaak machteloos en geïntimideerd te voelen. Hoewel zorgverleners, zo blijkt uit rapportages van de Inspectie voor de Gezondheidszorg, vaak het idee hebben «open» met ouders te hebben gesproken, wordt dit niet altijd door de ouders als zodanig ervaren. Verder zijn ouders ontevreden over de klachtenbehandeling en ervaren zij de medezeggenschap van cliënten als «een wassen neus», vanwege de ongelijke verhouding tussen de cliëntvertegenwoordiging en de bestuurder. Het Zwartboek bevat ook meldingen over oneigenlijk gebruik van AWBZ-gelden (upcoding en het in rekening brengen van niet geleverde zorg), het optreden van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en Raden van Toezicht.

Ik neem deze signalen serieus, een en ander tegelijkertijd in perspectief plaatsend.

Laat ik beginnen met de behandeling van klachten. Ik vind het heel belangrijk dat mensen met klachten over de zorg ergens terecht kunnen, waar zij zich geholpen voelen en waar zij het vertrouwen hebben dat hun

kst-32012-25
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2015

klachten adequaat en effectief worden behandeld. Uit het Zwartboek komt naar voren dat de bestaande mogelijkheden die er voor moeten zorgen dat cliënten en hun naasten bij klachten over de zorg hun verhaal kunnen doen, niet altijd en voor iedereen werken. In dit verband is het van belang dat op dit vlak recentelijk het nodige in gang is gezet en dat relevante wetgeving hieromtrent ter behandeling voorligt in het parlement.
Er zijn verschillende manieren om een klacht in te dienen. Burgers kunnen zowel bij de zorginstelling, de klachtencommissie van de zorginstelling, het Landelijk Meldpunt Zorg, het zorgkantoor als de NZa terecht. Voor individuele klachten kan iemand in eerste instantie terecht bij de zorgaanbieder. Een klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon kan hierbij behulpzaam zijn. De meeste zorgaanbieders beschikken over een klachtenfunctionaris, terwijl de meeste GGZ-instellingen een vertrouwenspersoon in dienst hebben.
Komen de cliënt en de zorgaanbieder er samen niet uit, dan kan de cliënt zijn klacht voorleggen aan de klachtencommissie. De commissie onderzoekt de klacht en doet een uitspraak. Deze uitspraak is een advies aan de zorgaanbieder. Wanneer de klachtencommissie een klacht gegrond verklaart en vindt dat een zorgaanbieder geen of onvoldoende maatregelen treft, dan is de klachtencommissie verplicht dit te melden bij de IGZ.
Via nieuwe wetgeving, zoals het voorstel voor de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en het voorstel voor de Wet zorg en dwang, wordt de positie van kwetsbare en zorgafhankelijke cliënten verder versterkt. Met het wetsvoorstel voor de Wkkgz worden zorgaanbieders verplicht te beschikken over een klachtenfunctionaris, die helpt oplossingen te vinden voor klachten en die desgewenst een bemiddelende rol op zich kan nemen. In het voorstel voor de Wet zorg en dwang, die gericht is op de zorg voor mensen met een verstandelijke handicap en mensen met een psychogeriatrische aandoening, wordt een wettelijke basis gegeven aan de cliëntenvertrouwenspersoon. Hierin worden nadere regels gesteld over de aanwezigheid, toegankelijkheid, deskundigheid, onafhankelijkheid, taken en bevoegdheden van de cliëntenvertrouwenspersoon. Beide wetten wachten op behandeling door de Eerste Kamer.

Sinds vorig jaar functioneert het Landelijk Meldpunt Zorg. Het meldpunt is van start gegaan op initiatief van dit ministerie en heeft drie hoofdtaken:

1. Het geven van advies en informatie aan burgers met klachten over de kwaliteit van zorg.
2. Het op verzoek van een burger monitoren of een zorgverlener een klacht tijdig afhandelt. Ook volgt het meldpunt de afhandeling van burgerklachten waar de inspectie onderzoek naar doet.
3. Het uitgeven van een jaarlijks Klachtbeeld.

Het meldpunt kan een klacht ook voorleggen aan de IGZ met de vraag of de IGZ een onderzoek nodig vindt. Voor alle duidelijkheid: het meldpunt neemt zelf geen klachten in behandeling en lost de klacht dus niet op, maar mensen kunnen wel advies vragen en ondersteund worden. Ik hoop met dit meldpunt te bereiken dat burgers in situaties zoals in het Zwartboek beschreven, geholpen worden de juiste weg te vinden met hun klacht over de zorg.

De IGZ gebruikt klachten als signaal voor haar toezicht. Wanneer de klachtencommissie een klacht gegrond verklaart en de klager vindt dat een zorgaanbieder geen of onvoldoende maatregelen treft, dan is de klachtencommissie verplicht dit te melden bij de IGZ.

Wat de NZa betreft, is het volgende van belang. Mensen kunnen signalen met betrekking tot onjuiste declaraties of onterechte betalingen die door hun zorgaanbieder in rekening worden gebracht, of klachten over de zorgverzekeraar of het zorgkantoor, meldenbij de NZa. Voor het goed

uitvoeren van haar toezichthoudende taak zijn deze signalen van cliënten erg belangrijk voor de NZa. Deze geven de NZa inzicht in het functioneren van het zorgstelsel en kunnen aanleiding geven tot onderzoek. Ook de NZa mengt zich echter niet in individuele geschillen tussen bijvoorbeeld een verzekerde en een zorgverzekeraar. Dergelijke geschillen dienen in beginsel tussen partijen zelf te worden opgelost. Hoe dat moet, staat in de polisvoorwaarden van de zorgverzekering of in de beschikking van het zorgkantoor.

Dit alles overziende constateer ik wel dat er veel manieren zijn waarop cliënten een klacht kunnen indienen. Ik hoop dan ook dat het Landelijk Meldpunt Zorg ouders en verwanten van cliënten kan helpen hun weg te vinden naar een goede klachtenbehandeling.

In het Zwartboek staan verder klachten over het gebrek aan medezeggenschap omtrent de individuele zorgverlening en omtrent het beleid van de instelling. In dit verband wil ik met betrekking tot de individuele zorgverlening het volgende memoreren. In 2009 is het Besluit Zorgplanbespreking in werking getreden. Doel van dit Besluit was de positie van de cliënt te versterken en zo bij te dragen aan een meer cliëntgerichte en kwalitatief betere zorgverlening in de langdurige zorg. Het Besluit is in 2013 geëvalueerd. De hoofdconclusie van deze evaluatie is positief: het besluit heeft ervoor gezorgd dat de betrokkenheid van de cliënt bij het opstellen van zorgplannen in de praktijk is verbeterd en dat de positie van de cliënt is versterkt. Waar het nu dan op aankomt, is het stimuleren dat het goede gesprek wordt gevoerd tussen zorgverlener en cliënt of vertegenwoordiger. Uit het Zwartboek komt nog eens naar voren hoe belangrijk communicatie is. Voor mij is de relatie en goede communicatie tussen cliënt en zorgverlener dan ook één van de aandachtspunten bij het stimuleren van kwaliteitsverbeteringen in de langdurige zorg.

Het Zwartboek wijst ook op knelpunten rondom de dagelijkse praktijk met betrekking tot medezeggenschap van cliëntenraden en cliëntvertegenwoordigende organen in de gehandicaptenzorg. Op dit punt hebben de Minister en ik u op 22 januari 2015 de brief «Goed bestuur in de zorg» gezonden (Kamerstuk 32 012, nr. 23). In deze brief hebben wij aangekondigd de medezeggenschap voor cliënten in de zorg te willen verbeteren en minder vrijblijvend te willen maken, om zo te bereiken dat het bestuur meer rekening houdt met de behoeften van de cliënt. Wij zullen ervaringen met de huidige medezeggenschap, ook zoals opgetekend in dit Zwartboek, hierbij meenemen.

In het Zwartboek wordt verder gewezen op meldingen die betrekking hebben op ondoorzichtigheid in de financiering van de zorg, upcoding en vermoedens van fraude. Deze meldingen zijn voor een groot deel binnen gekomen in het kader van een door dit ministerie gefinancierd pilotonderzoek «Vroegtijdige signalering van mogelijke fraude in de zorg». De Klokkenluiders zijn hier samen met het LOC (landelijke koepel van cliëntenraden), het LPGGz (koepel van patiëntenraden in de GGZ), NOOM (een ouderorganisatie voor migranten) en Per Saldo (vereniging voor budgethouders pgb) bij betrokken. De Klokkenluiders geven aan dat zij in het Zwartboek verder niet ingaan op de desbetreffende meldingen, aangezien er op korte termijn een eindrapportage verschijnt van dit pilot-onderzoek. Ik zal u over de bevindingen van deze rapportage informeren.

De Klokkenluiders hebben ook veel kritiek op het bestuur en management van instellingen en op het functioneren van de Raden van Toezicht. Zeker gelet op de belangrijke hervormingen die nu in de zorg plaatsvinden, is een optimale inrichting van het bestuur, het interne toezicht en de

betrokkenheid van direct belanghebbenden binnen zorginstellingen van eminent belang maar ook een organisatiecultuur waarbinnen tegenspraak wordt georganiseerd en tot zijn recht komt. Daarnaast is de integriteit van bestuurders en interne toezichthouders van belang bij het voorkomen van onrechtmatigheden waaronder fraude. Daarom willen de Minister en ik onbehoorlijk bestuur en wanbeleid aanpakken en willen wij meer duidelijkheid over de verantwoordelijkheden tussen bestuurders en interne toezichthouders. Daarnaast worden goede initiatieven vanuit het veld om bestuur te verbeteren waar mogelijk ondersteund. Over deze thema's kunt u meer lezen in de hierboven genoemde brief omtrent goed bestuur.

Ik besef terdege dat met wet- en regelgeving niet alles is op te lossen. Het gaat hier vooral ook om «moreel» handelen en dat vraagt om een cultuurverandering. Hier ligt een grote verantwoordelijkheid bij het bestuur en management van zorginstellingen. Vorig jaar heb ik reeds met de Klokkenluiders gesproken, in verband met de voorpublicatie van het Zwartboek. Inmiddels is dit gesprek – nu het Zwartboek met aanbevelingen er ligt – vervolgd. Ik heb met de opstellers afgesproken dat zij mee blijven denken aan de verbeteringen in de gehandicaptenzorg.

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
M.J. van Rijn